



运动促发展

近日,工商银行江苏省扬州分行参加省行第八届员工运动会,50名运动健儿在田径比赛和团体趣味两项赛事上团结协作、勇于拼搏,充分展示了扬州分行奋发向上的精神风貌。赵红伟 杨军 摄影报道

“流动银行”闯出一片新天地

——工商银行河北省沧州华油水电支行深耕商户收单基础中收实现飞跃发展

□秩轩 史国明

508.13万元

截至10月末,华油水电支行实现中收508.13万元,较去年同期增长477%。

工商银行河北省沧州华油水电支行是一个只有7人且地处城乡交界的小网点,地理位置偏,辐射客户基础差,网点业绩一直在低位徘徊,员工绩效经常靠保底。今年又赶上政府修路,支行被封堵成孤岛,车辆无法通行,到店客户持续下降。

该行不抱怨、不气馁,重新定位目标市场和营销策略,采取“走出去”方式,灵活组建“流动网点”,深耕商户收单专项市场,批量挖掘重点客群,个性化服务打造口碑,经营发生翻天覆地的变化,一举跨入盈利、绩效先进网点行列。

把“流动服务”做到收单商家门口

“既然客户来不了,那我们就走出去,把网点基础客户少、业务少的劣势转化成外拓人员多的优势。”该行通过公开竞聘产生网点负责人,再由网点负责人组建客户经理队伍。

团队成员对网点客群和市场进行分析,选定商户收单外拓作为第一抓手,深入市场调研,经调查发现周围商圈饱和,工行市场占有率几乎为零,只有个别非营业执照办理的小微商户。而这对该行来说正是一个全新市场,借助省行“先收后返”政策,打破网点局限,集中力量外拓营销,建立外拓排班机制,每一名员工就是一个流动的水电支行,带着知识、产品、服务走进企业、商户,从商户收单上打开了突破口。

营销过程中,困难很多。新团队面对

众多不利因素,变压力为动力,坚定“实干出成绩”的理念,建起“流动网点”抢占同业市场。坚持一次不行就去两次、三次,上班没时间就下班去,节假日去,并形成制度,无障碍地上门为客户答疑解惑、提供专业建议,用不断增加的“步数”拉近了与客户距离。实现从陌生拜访到以旧带新,激发“蝴蝶效应”,用真诚和专业的态度赢得市场,壮大客户规模。

“星光不负赶路人”,修路造成的困难不但没有阻断该行的业务,反而让服务范围辐射更广更远。通过团队的不懈努力,营业网点周围20公里以内,该行商户收单结算市场占有率实现80%以上。1-10月份,累计拓展商户224户,收单12.6亿元,占分行收单额的7%。连续3个月商户刷单交易额居全省综合网点第一位,截至10月末,实现中收508.13万元,较去年同期增长477%。

聚焦“新模式”挖掘重点客群

柜面获客的困难,催生该行寻找更多的潜力客群。该行创新“线上+线下”的模式,坚持以小客户夯基础、以大客户促发展,开展全客户营销。

线上微信群积极拓展。瞄准周围10公里生活消费群和商业协会群,充分利用其大量的客群规模,明确专人负责在群里宣传工行优势产品,开拓线上宣传渠道,挖掘潜在客户。

线下展会主动介入。了解各行业发展特点和金融需求。立足当地产业,参加车站、门展及铝型材制品展览会,挑选业务骨干全程参与展会,逐摊位开展宣传营销,达到100%全走访。并摸清主要竞争对手产品特点,以工行优势特色产品营销打动客户。同时利用展览,短时间批量收集企业微信、名片、电话,会后进行梳理,建立营销

台账,筛选客户开展上门营销,打开线下营销新渠道,精准获取优质企业客户。

拓宽业务产品线。敢于学习并尝试新业务,在成功争揽4户私银客户的基础上,大力发展家族信托业务,4户私银均成功办理家族信托业务,占到沧州分行今年业务增量的50%。

以“客户至上”打造服务口碑

该行将高净值私银客户作为有力抓手,提升网点市场竞争力。营销这类客户难度较大,同业盯位紧。要想打破僵局必须深入调查,了解同业产品,分析工行产品优势,从客户角度出发,从客户收益入手,选择灵活赎回理财,打消客户生意周转顾虑。

组建商户微信群,派专人负责定时查看,及时回复各类问题。同时,力所能及地帮助客户解决生活中的一些小事,坚持“与客户谈业务,更与客户做朋友”的理念,得到广大商户的一致称赞,由于口碑好,老客户自愿介绍新客户,“以一带十”打开局面。

截至10月末,华油水电支行各项存款较年初增长1.6亿元,较上年增幅49.84%,近两年储蓄存款实现翻倍,贷款新增7538万元,比年初增长14.3倍;成功办理沧州分行首单资金型家族信托业务,网点日均基础中收1.67万元,位于沧州分行非营业网点第一位;连续两个月获得省行基础中收竞赛封顶奖励,网点员工月平均收入较上年增长120%。



视点

工行内蒙古分行协办

济宁分行积极推进泛交易链贷款投放

本报讯(刘建威)今年以来,工商银行山东省济宁分行严格按照政府和监管部门工作部署,紧紧围绕线上小微融业务创新用新,成功发放泛交易链“货物采购贷”,实现普惠金融融资模式新突破,为服务核心企业上下游小微企业奠定了良好基础。

明确目标,快速行动。该行为实现泛交易链贷款精准落地,第一时间结合“金融

服务进万企深化年活动”,积极走访企业,了解核心企业上下游客户信息,针对结算方式制定特色方案,为贷款的成功发放提供了保证。

主动服务,及时跟进。对于核心企业的上游小微企业客户,该行多次上门拜访,了解企业需求,根据企业意向及时收集资料,上报业务流程,从开立结算账户到发放贷款,客户经理实行全流程跟踪服务,压缩流程时间,以最快速度完成该业务的调查审查审批。

企业满意,持续推进。该行将针对此产品与企业实现更全面的互动和更深入的合作,进一步拓展业务合作的深度与广度,竭诚为客户提供更全面、更优质的金融服务,助力银企双方共赢发展,有效缓解小微企业融资难的问题。

服务进万企深化年活动”,积极走访企业,了解核心企业上下游客户信息,针对结算方式制定特色方案,为贷款的成功发放提供了保证。

主动服务,及时跟进。对于核心企业的上游小微企业客户,该行多次上门拜访,了解企业需求,根据企业意向及时收集资料,上报业务流程,从开立结算账户到发放贷款,客户经理实行全流程跟踪服务,压缩流程时间,以最快速度完成该业务的调查审查审批。

企业满意,持续推进。该行将针对此产品与企业实现更全面的互动和更深入的合作,进一步拓展业务合作的深度与广度,竭诚为客户提供更全面、更优质的金融服务,助力银企双方共赢发展,有效缓解小微企业融资难的问题。

梧州分行开展“人民币流通服务满意工程”

本报讯(林文)人民币现金业务涉及千家万户,与百姓福祉息息相关。作为服务百姓的系统性工程,工商银行广西梧州分行以对接社会需求为引领,通过加强人民币现金业务管理,积极打造现金业务“便民化工程、净化工程、亮化工程”等人民币流通服务满意工程,切实提高现金服务社会的能力和水平,营造人民币现金流通良好环境,塑造人民币现金业务“存款放心、取款安心、兑换顺心”的银行服务形象。

对接社会需求,打造小面额兑换服务“便民化工程”。为解决小面额找零难问题,满足社会对小面额现金的兑换服务需求,该行坚持“以人为本,服务客户,服务民生”的理念,积极打造“便民化工程”,高度重视小面额现金供应工作,建立小面额现金备付制度和主办网点制,积极构建小面额现金供应工作的长效机制。

合理测算和编制投放小面额人民币计划,制定投放措施,及时掌握网点库存变化情况,做到心中有数,网点准备好充足的库存,满足客户的兑换要求,制定集中兑换点,设置兑换专柜,为客户提供优质现金服

务。该行在各营业网点设立专门兑换小面额人民币窗口,实现小面额人民币兑换“零阻碍”。

积极拓宽兑换渠道,确保小面额人民币供应。根据人民银行的工作部署要求,该行加强人民币流通工作管理,尤其对小面额人民币的投放和回笼工作加强监督检查,确保小面额兑换工作落到实处,让百姓用上“方便钱”。

服务为本惠民,打造人民币现金业务流通“净化工程”。为解决残损币兑换难题,让百姓用上“干净钱”,该行认真履行净化人民币的社会职责,打造人民币现金流通“净化工程”。一方面营业网点设置残损人民币兑换窗口,对外公示残损币兑换标准和监督电话,对符合兑换标准的残损币予以兑换。另一方面发挥营业网点现金业务服务前阵地优势,疏通现金投放回笼渠道,通过“以投促回”“以新逐旧”,加快残损币回流银行。

配备先进的残损币兑换仪和假币鉴别仪设备,完善残损币兑换回收制度,通过清分清点从源头上把关,提高回笼券、残损券质量,让百姓用上“干净钱”。

打造反假币“亮化工程”,让百姓用上“放心钱”。为有效提高社会公众的识假、反假能力及爱护人民币意识,解决假币识别难问题,该行根据当地监管部门关于开展反假币专项治理要求,打造“亮化工程”,强化假币“零容忍”,持续做好人民币防假反假工作。

制定反假币工作计划及宣传活动方案,在人防和机防上下功夫。针对当前不法分子造假手段不断提高,各种新假币层出不穷的态势,该行一方面不断提升网点柜员及相关人员的假币识别防范能力,完善培训机制,切实提高临柜人员的反假水平;另一方面对验钞机等机具进行及时的维护和更新,提高设备对假币的识别能力,做到网点机具统一化、专业化、智能化。

完善反假币管理制度,建立反假币工作长效机制,强化假币收缴、上缴、宣传、培训与机具管理工作,提高反假币工作管理水平,让百姓用上“放心钱”。

青海

青海分行加强外汇合规管理工作

本报讯(曹菁)2023年三季度,工商银行青海省分行坚持国际业务与外管合规两手抓,多措并举认真开展外汇合规管理工作。

组织开展年度国际业务培训。举办2023年“外汇业务首选银行”国际业务培训班,邀请人民银行专家、行内国业投行部、个金部和运管部业务骨干授课。通过培训提升全辖外汇业务条线合规意识、专业素质和营销能力。

积极参与贸易便利化试点工作。根据企业生产经营、贸易收支等维度,筛选和确定试点企业名单。从制定建设、人员配备情况、人员资质等方面确定试点支行。在外汇局年度考核期内取得试点资格,成功落地便利化试点业务。

建立对公外汇业务核查机制。通过现

场和非现场相结合的方式,对辖内支行阶段内办理的全部对公外汇业务进行复盘核查。将业务核查和日常工作相结合,做到业务核查常态化,及时发现对公外汇业务问题和操作风险,提升支行外管合规水平。

积极开展“诚信兴商宣传月”活动。设计客户宣传折页、编写宣传标语,通过电子显示屏滚动播放活动标语,在营业网点布放宣传折页,对网点到店客户进行相关知识普及及宣传。

强化日常管理。每日安排专人进行国际收支申报数据非现场核查,通过“e办公”“e视讯”等内外部通讯工具,做好政策答疑、解读、传导等工作。持续加强队伍建设,切实提高外汇业务合规管理水平,积极推进便利化等监管政策更好落地。

广东

潮南支行扎实推进专项债营销工作

本报讯(郑细芬)专项债是地方政府为特定的基础设施建设或公共服务项目而发行的债券,资金来源稳定、规模较大,一直以来备受各家银行关注,同业竞争十分激烈。今年以来,工商银行广东省汕头潮南支行高度重视专项债营销工作,取得较好成绩。截至2023年三季度,该行已累计承接专项债B端资金5022万元,是该行公司存款增存的重要来源之一。

强化组织推动,提前做好谋划。由支行班子成员带队,加强对当地财政局、发改局的走访力度,获取源头信息,掌握地方债项目发行进度、重点项目建设情况和资金承接情况,并提前介入营销,全力争取新开债券专户。

完善考核机制,激发营销潜力。通过制定专项债项目营销方案,配置相应的营销费用,激励各条线员工参与专项债项目承建B端施工企业、C端农民工工资个人账户营销,提高专项债资金的承接率和留存率。

发挥金融优势,挖掘他行客户。通过多渠道了解政府公开信息,及时对中标的B端企业开展营销,同时发挥该行对公结算综合服务优势,全力挖转他行客户。三季度,该行成功挖掘他行专项债项目承建企业到该行开户,带来公司存款1000万元。

接下来,潮南支行将继续抓好专项债资金承接落地,把住资金出入口,进一步做大公司存款规模。

山西

太原东中环路支行助力商户发展

本报讯(李雅婧)为满足小微商户日益增长的多样化金融需求,工商银行山西省太原东中环路支行走进地摊小贩、集镇市场,积极拓展线上支付渠道商户覆盖面,进一步提升移动支付服务水平,搭建起“融合发展”桥梁,为小微商户发展保驾护航。

深入前阵地,在客户服务上突出“准度”。制定全员营销计划,组建外拓营销小组,利用“多码合一、一码尽扫、集中入账、方便快捷”的产品优势,采取户户不落、家家不空的方式,全面开展上门服务行动,进市场、访商户,分层分类、多措并举,重点营销超市、餐饮、服装等消费行业,通过主动添加商家微信群、上下游客户转介绍等形式实现批量获客。

提升服务质量,在问题解决上注重“速度”。建立商户工作微信群,安排专人进行线上售后服务,商户在使用过程中遇到困难、问题可直接在微信工作群中提问,该行

工作人员第一时间为商户解决,通过在线客服,克服时间、空间的局限性,让商户使用无后顾之忧。工作人员还充分利用商户微信群,宣传当前的商圈活动,充分架起商户、工行、老百姓互惠共赢的“桥梁”。

强化后续服务,在商户回访上要有“频度”。坚持对所有商户进行全覆盖回访,积极做好存量维护,按照“谁营销、谁维护”的原则,对存量二维码进行梳理统计,让每一个商户的维护工作都落实责任到人。同时,针对尚未办理小微商户收款码的商户,多次上门营销,通过面对面的沟通,引导商户办理;对于已办理的商户,不断提升其使用率,提高优质商户占比。

东中环路支行将持续跟进商户,优化服务流程、提高服务质量、拓展服务半径,为辖内商户提供更加优质的金融服务,助力全辖业务高质量发展。

贵州

凉都宫支行适老化服务更有温度



本报讯(唐伶津)第七次全国人口普查数据显示,全国人口年龄构成中60岁以上人口约为2.6亿,占比达18.79%。为更好地满足中老年客群的金融服务需求,为老年群体提供全方位、多层次的金融服务,工商银行贵州省六盘水凉都宫支行始终秉承“以客户为中心”的服务理念,让适老化金融服务更有温度。

在优化对外服务环境方面,该行注重保持营业网点环境的干净整洁,同时注重网点内部宣传视频的播放音量,避免音量过大,造成客户不适,同时配备有便民药箱、老花镜等物品,满足老年人业务办理过程中的基本需求。

扩大金融服务半径,延伸柜台服务。“你好,我母亲因住院治疗无法前来激活社保卡。”一名客户着急地说道。该行大堂经理了解到客户需求后,留下客户信息,网点内协调好人员补位,随即上门为客户办理核保,合规高效地完成了卡片激活工作,贴心的服务赢得客户好评。

这样的特殊情况并不少见,针对老年体

弱或行动不便的客户群体,该行灵活机动调整人员安排,在确保厅堂对客户不间断的情况下,安排工作人员上门服务,提高客户服务效率,提升客户服务体验。今年以来,该行已累计为客户上门服务50余次,持续为有需要的客户群体送去便捷、高效的暖心服务。

此外,为尊重老年人的消费习惯,该行保留纸质化业务受理流程,对使用双面屏签字不熟悉的年迈客户,采取打印纸质业务办理申请表,再交由其签字办理的方式办理业务。同时,向客户推荐更加适合中老年客户使用的“幸福生活版”手机银行,超大字体、极简页面、语音助手和专属理财等设计更加贴近中老年客户的使用需求。

莫道桑榆晚,为霞尚满天,老年人是社会的宝贵财富。近年来,为持续推进“断卡”行动及防范电信网络诈骗工作的有效开展,该行组织开展了“反诈伴您行,重阳送安心”等工行驿站主题关爱活动,针对老年客户等对金融知识缺乏了解的群体开展宣传活动,持续加强对广大金融消费者权益的保护,守护人民群众的“钱袋子”。